

WHATSAPP NOS JUIZADOS ESPECIAIS: TECNOLOGIA AMPLIANDO ACESSO À JUSTIÇA E A DIGNIDADE HUMANA

WHATSAPP IN SPECIAL COURTS: TECHNOLOGY EXPANDING ACCESS TO JUSTICE AND HUMAN DIGNITY

WHATSAPP EN LOS JUZGADOS ESPECIALES: LA TECNOLOGÍA AMPLIANDO EL ACCESO A LA JUSTICIA Y LA DIGNIDAD HUMANA

Romulo Lacerda Dantas¹

Tiago Silva de Freitas²

RESUMO: Este artigo analisa o uso do aplicativo WhatsApp como ferramenta nos Juizados Especiais para ampliar o acesso à justiça e a dignidade humana relacionando-o à teoria do acesso à justiça de Mauro Cappelletti e Bryant Garth. O objetivo é analisar como essa tecnologia contribui para concretizar os direitos fundamentais de cidadãos hipossuficientes. A metodologia adotada possui abordagem qualitativa e método dedutivo, fundamentada em revisão bibliográfica (1988-2025) e análise normativa da Lei nº 9.099/1995, Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e a recente Lei nº 15.263/2025. Utilizou-se também o levantamento de dados secundários da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025). Os resultados indicam que o WhatsApp atua como um "domicílio virtual", superando barreiras geográficas, econômicas e a complexidade do "juridiquês", ao mesmo tempo que atende às diretrizes de transparência e linguagem simples. No entanto, a discussão aponta desafios críticos relativos à segurança da informação e à necessidade de evitar novas exclusões digitais. Conclui-se que a integração desta ferramenta ao Judiciário promove impactos sociais positivos, tornando a instituição mais próxima do cidadão comum e consolidando a função contramajoritária na proteção de grupos vulneráveis, desde que observadas as garantias de privacidade e inclusão digital.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Juizados Especiais. WhatsApp.

¹ Mestrando em Direito na Universidade Católica do Salvador (UCSal).

² Doutor e Mestre em Direito pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Professor do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Católica do Salvador (UCSal). Professor do Instituto Brasileiro de Desenvolvimento e Pesquisa (IDP).

ABSTRACT: This article analyzes the use of the WhatsApp application as a tool within Special Civil Courts to expand access to justice and uphold human dignity, framing it within the access-to-justice theory proposed by Mauro Cappelletti and Bryant Garth. The objective is to examine how this technology contributes to realizing the fundamental rights of economically disadvantaged citizens. The study employs a qualitative approach and a deductive method, grounded in a literature review (1988–2025) and a normative analysis of Law No. 9.099/1995, Law No. 13.709/2018 (General Data Protection Law – LGPD), and the recent Law No. 15.263/2025. Secondary data from the 2025 National Public Defender's Office Survey were also utilized. The results indicate that WhatsApp functions as a "virtual domicile," overcoming geographical and economic barriers as well as the complexity of legal jargon, while simultaneously adhering to guidelines regarding transparency and plain language. However, the discussion highlights critical challenges concerning information security and the need to prevent new forms of digital exclusion. The study concludes that integrating this tool into the judicial system fosters positive social impacts, bringing the institution closer to the ordinary citizen and reinforcing its counter-majoritarian role in protecting vulnerable groups—provided that privacy safeguards and digital inclusion are upheld.

Keywords: Access to justice. Special Courts. WhatsApp.

RESUMEN: Este artículo analiza el uso de la aplicación WhatsApp como herramienta en los Juzgados Especiales Civiles para ampliar el acceso a la justicia y salvaguardar la dignidad humana, enmarcándolo en la teoría del acceso a la justicia propuesta por Mauro Cappelletti y Bryant Garth. El objetivo es examinar cómo esta tecnología contribuye a hacer efectivos los derechos fundamentales de los ciudadanos con escasos recursos económicos. El estudio adopta un enfoque cualitativo y un método deductivo, fundamentado en una revisión bibliográfica (1988–2025) y en un análisis normativo de la Ley n.º 9.099/1995, la Ley n.º 13.709/2018 (Ley General de Protección de Datos – LGPD) y la reciente Ley n.º 15.263/2025. Asimismo, se utilizaron datos secundarios de la Encuesta Nacional de la Defensoría Pública de 2025. Los resultados indican que WhatsApp funciona como un "domicilio virtual", superando barreras geográficas y económicas, así como la complejidad del lenguaje jurídico, al tiempo que cumple con las directrices de transparencia y lenguaje claro. No obstante, el análisis destaca desafíos críticos relacionados con la seguridad de la información y la necesidad de prevenir nuevas formas de exclusión digital. El estudio concluye que la integración de esta herramienta en el sistema judicial genera impactos sociales positivos, acercando la institución al ciudadano común y reforzando su papel contramayoritario en la protección de grupos vulnerables, siempre que se garanticen la privacidad y la inclusión digital.

Palabras clave: Acceso a la justicia. Juzgados de menor cuantía. WhatsApp.

INTRODUÇÃO

O acesso à justiça, pilar das sociedades democráticas, encontra nos Juizados Especiais um ambiente regido pela simplicidade, informalidade e celeridade (Art. 2º da Lei 9.099/95). Entretanto, a efetividade desse direito esbarra, conforme a teoria de Cappelletti M e Garth B (1988), em obstáculos que impedem o "acesso efetivo", desafiando o Judiciário a buscar soluções para superar o distanciamento entre o cidadão e a prestação jurisdicional.

Dito isso, de acordo com a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025), 17,6% (cerca de 34 milhões de pessoas) da população Brasileira está a margem de reivindicar seus próprios direitos, visto que enfrentam entraves econômicos, geográficos e a complexidade da linguagem jurídica, o "juridiquês".

Nesse contexto, o estudo ganha sustentação nos dados empíricos de Pires HMF (2021), que demonstram que a linguagem técnica rebuscada impõe a necessidade de múltiplas releituras e lentifica o processamento da informação pública, mesmo entre leitores com alta escolaridade, validando a Política Nacional de Linguagem Simples (Lei nº 15.263/2025) como vetor de inclusão.

Apesar dos avanços normativos, a implementação de garantias para vulneráveis muitas vezes carece de efetividade real. Diante disso, a questão central desta investigação reside em: de que maneira a institucionalização do WhatsApp como canal de comunicação nos Juizados Especiais pode atuar como um "domicílio virtual" capaz de transpor obstáculos estruturais e garantir a dignidade da pessoa humana e a duração razoável do processo para o jurisdicionado hipossuficiente?

O objetivo desta pesquisa é analisar o uso do WhatsApp para a realização de atos processuais, relacionando sua praticidade aos princípios da Eficiência Administrativa (Art. 37, CF/88) e da Duração Razoável do Processo (Art. 5º, LXXVIII, CF/88). Busca-se, ainda, discutir a função contramajoritária do Judiciário na proteção de grupos vulneráveis e avaliar como essa tecnologia atende às diretrizes de transparência da nova legislação de linguagem clara.

MÉTODOS

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza qualitativa, com caráter descritivo e exploratório. A investigação utiliza o método dedutivo, partindo das premissas gerais sobre o acesso à justiça para analisar o fenômeno específico da implementação do WhatsApp como canal de comunicação nos Juizados Especiais.

Os procedimentos metodológicos foram estruturados nos seguintes eixos:

Revisão Bibliográfica e Critérios de Seleção: Foi realizada uma revisão narrativa e temática focada na relação entre tecnologia e direitos fundamentais. As fontes foram selecionadas em bases como SciELO, Google Acadêmico e repositórios da PUC-Rio e da FGV, além de obras e referências bibliográficas indicadas no Programa de Mestrado em Direito da Universidade Católica do Salvador (UCSal). Os critérios de inclusão contemplaram obras clássicas como acesso à justiça (Cappelletti M e Garth B) e artigos científicos publicados entre 2009 e 2026, utilizando descritores como: “acesso à justiça”, “WhatsApp”, “linguagem simples” e “direito digital”.

Análise Normativa e Documental: A pesquisa realizou o exame detalhado dos marcos legais vigentes: a Lei nº 9.099/1995 (Juizados Especiais), a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a Lei nº 15.263/2025 (Política Nacional de Linguagem Simples). Adicionalmente, analisaram-se atos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), como a Recomendação nº 144/2023, e a Instrução Normativa nº 10/2018 do TJPE.

Coleta de Dados Secundários: A fundamentação empírica utilizou os indicadores da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025) e as estatísticas de conectividade da Statista (2025). Integraram-se também os dados da dissertação de Pires (2021) sobre os impactos cognitivos da linguagem rebuscada e o relatório de Direito Digital da FGV (2025) sobre segurança institucional.

Procedimentos de Interpretação e Período de Análise: O material foi analisado durante o primeiro semestre de 2026. O procedimento consistiu na leitura exploratória, analítica e interpretativa, seguida da triangulação de dados, confrontando as barreiras de acesso identificadas na literatura com as potencialidades do WhatsApp sob a ótica dos princípios da Dignidade da Pessoa Humana e da Eficiência Administrativa.

A escolha pela revisão bibliográfica e análise normativa justifica-se pela necessidade de reunir conhecimentos científicos e marcos regulatórios atualizados sobre a transformação digital no Judiciário, possibilitando uma análise ampla do fenômeno sob a perspectiva do Acesso à Justiça e do Direito Digital. Dessa forma, o estudo busca contribuir para a reflexão sobre a importância do uso de ferramentas tecnológicas populares, como o WhatsApp, na promoção da dignidade da pessoa humana e na democratização do sistema de justiça, bem como para o fortalecimento da Política Nacional de Linguagem Simples voltada à inclusão da população hipossuficiente.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Segundo Cappelletti M e Garth B (1988), na obra *acesso à justiça*, eles examinam o acesso à justiça sob 2 premissas: O primeiro é o acesso formal, que corresponde à possibilidade de ir à justiça e utilizar os instrumentos jurídicos previstos pelo ordenamento (CAPPELLETTI M e GARTH B, 1988, p. 8). A segunda é o acesso efetivo, que diz respeito à capacidade real de os indivíduos obterem uma resposta adequada ao seu pleito (CAPPELLETTI M e GARTH B, 1988, p. 8), superando limitações relacionadas a custos, morosidade e complexidade do sistema judicial (CAPPELLETTI M e GARTH B, 1988, p. 15, 20, 22-23). Assim, o acesso à justiça é concretização da própria justiça, isto é, à obtenção de uma decisão justa e adequada às circunstâncias apresentadas, levando em consideração suas condições sociais e as desigualdades presentes na sociedade.

Nesse contexto, Cappelletti M e Garth B identificaram três grandes movimentos de reforma do Poder judiciário, que denominou de ondas renovatórias do acesso à justiça. A primeira onda concentrou-se na assistência jurídica para pessoas economicamente vulneráveis. A segunda buscou ampliar a proteção jurídica de interesses difusos e coletivos. A terceira focou em soluções para melhorar o funcionamento do sistema judicial (CAPPELLETTI M e GARTH B, 1988, p. 31). Esse movimento em favor dos hipossuficientes é característico dos Juizados Especiais, visto que é um modelo de justiça mais acessível para o jurisdicionado para tratar de assuntos do cotidiano.

Nessa Linha, a Constituição Federal do Brasil de 1988, prevê que a nossa sociedade deve se organizar com base no princípio da Dignidade da Pessoa Humana (art. 1º, III). Como é sabido, esse princípio voltou a ter relevância jurídica no nosso país com a redemocratização dos direitos,

após o fim do Regime Militar. Nessa linha, Freitas TS destaca que os direitos humanos resultam de um "acúmulo histórico progressivo que não comporta retrocessos" (FREITAS TS, 2023, p. 341). A partir dessa ideia de não retrocesso, a nossa sociedade deve evoluir cada vez mais para ampliar a proteção aos hipossuficientes.

A proteção deve ser transformada em norma para que as pessoas respeitem e não se torne apenas uma utopia, vale salientar o que Hans Kelsen, na obra *Teoria Pura do Direito*, relata que o direito se distingue de outras ordens sociais por ser uma ordem coercitiva, isto é, uma ordem que estabelece sanções para determinadas condutas (KELSEN H, 1998, p. 36), a efetividade dos direitos depende de mecanismos capazes de garantir a sua proteção, sem a possibilidade concreta de recorrer ao Poder Judiciário, os direitos previstos na Constituição tornam-se meras declarações normativas (CAPPELLETTI M e GARTH B, 1988, p. 12).

Com base nessas informações, ao analisar o acesso à justiça pelas partes hipossuficientes, identificam-se problemas que dificultam o exercício desse direito, tais como por exemplo a falta de conhecimento sobre como ingressar com uma ação judicial; a insuficiência de recursos financeiros para custear deslocamentos até o fórum, custas processuais; a dificuldade de compreensão da linguagem jurídica; e a impossibilidade de se ausentar do trabalho para acompanhar o processo.

6

Ao relacionar esses problemas de acesso a justiça pelas partes hipossuficientes com os ensinamentos de Van Der Rijt JW (2017), verifica-se que a dignidade inerente³ está formalmente preservada, o problema reside na violação da dignidade contingente⁴, na prática as pessoas não sabem ingressar com uma ação, não tem dinheiro para ir até o fórum, não entende a linguagem jurídica, não podem faltar o trabalho, portanto, essas barreiras violam a Dignidade da pessoa humana, que protege justamente a dignidade contingente, mas isso só é possível porque possuímos a dignidade inerente (VAN DER RIJT JW, 2017, p.1332)

Nesse contexto, Flores JH, em sua obra *a (re)invenção dos Direitos Humanos*, ensina que devemos sempre atuar em função da Dignidade da pessoa Humana (FLORES JH, 2009, p.92) e que devemos ser antagonistas das desigualdades (FLORES JH, 2009, p.90-91) e destaca ainda, a afirmação de Aziz Ab'Saber, "nunca foi tão necessário e urgente trabalhar no campo das ideias,

³ A dignidade inerente é o valor que a pessoa tem, simplesmente por ser humana, não pode ser violado; a dignidade contingente é a possibilidade exercer seus direitos de forma digna (VAN DER RIJT JW, 2017, p.1324-1325).

⁴ Ver nota 3.

sobretudo tendo como objeto da pesquisa a situação daqueles que tradicionalmente foram excluídos do que tão pomposamente se autodenomina modernidade” (apud FLORES JH, 2009, p. 101). Isso mostra a relevância da presente pesquisa.

Esse cenário de exclusão é demonstrado pelo levantamento realizado pela Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025) sobre a justiça estadual, 37.237.833 pessoas não dispõem de acesso à assistência jurídica prestada pela Defensoria Pública. O estudo mostra uma demanda significativa: deste total, 34.193.285 indivíduos encontram-se em situação de vulnerabilidade econômica, com renda de até três salários mínimos, o que, na prática, indica a impossibilidade de arcar com os custos de um advogado particular para sua defesa. Dessa forma, estima-se que cerca de 17,6% da população brasileira esteja potencialmente excluída do sistema de justiça por meio da Defensoria Pública.

Nesse estudo, em Prefácio assinado por Garth B (2025), ele destaca que:

Esta é a maior pesquisa empírica sobre acesso à justiça já realizada no Brasil e, surpreendentemente, foi inicialmente conduzida nas circunstâncias dramáticas da pandemia de COVID-19 no Brasil, que dificultou a pesquisa e afetou diretamente alguns daqueles que desempenharam papéis centrais no desenvolvimento e coordenação do estudo. A pesquisa fornece material histórico para situar a Defensoria Pública na história brasileira e na estrutura política e jurídica de hoje. O estudo mostra exatamente onde os membros da Defensoria Pública atuam, quantos eles são e qual tem sido seu desempenho funcional. A pesquisa é extremamente completa e criteriosa. (PESQUISA NACIONAL DA DEFENSORIA PÚBLICA, 2025, P.8)

7

A partir desses dados, observa-se que se faz necessário realizar estratégias para o aprimoramento estrutural das instituições, e para isso, o acesso à justiça é condição indispensável para a realização dos demais direitos fundamentais. No Brasil, o acesso à justiça encontra fundamento no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal. No entanto, a existência dessa garantia formal não significa que todos os cidadãos possuam condições reais de acessar o sistema judicial.

Dito isso, não basta apenas as partes entenderem seus direitos, elas precisam “driblar” os obstáculos de acesso, ou seja, além de superar essas barreiras não é garantia de que o direito será efetivado, tem que ser levado em conta outros fatores. Entre eles, a linguagem jurídica técnica. O uso do “juridiquês” dificulta a compreensão dos atos processuais pelas partes hipossuficientes. Essa barreira agora deve ser enfrentada não apenas por conveniência administrativa, mas por imposição legal, que começou em 2023 com Conselho Nacional de Justiça (CNJ) através da Recomendação nº 144/2023 orientando o uso da linguagem simples e

em 2025 com a promulgação da Lei nº 15.263, transformou essa prática em uma Política Nacional para todos os órgãos dos Poderes da União.

Sobre a Lei nº 15.263, o art. 2º, inciso III, destaca que um dos objetivos fundamentais é justamente “reduzir a necessidade de intermediários na comunicação entre o poder público e o cidadão”. Assim, o combate à linguagem complexa passa a ser um dever do Judiciário para “garantir o uso pela administração pública da linguagem simples” e “facilitar o exercício do direito dos cidadãos”, evitando que a terminologia técnica se torne um instrumento de exclusão social.

Além das barreiras da língua, existem também as barreiras econômicas. As pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica frequentemente não possuem recursos para arcar com custas judiciais, com assistência jurídica de um advogado, transporte até os tribunais, soma-se a isso a instabilidade habitacional que atinge parte dessa população, levando a mudanças frequentes de endereço e à consequente desatualização de dados cadastrais, comprometendo a efetividade das comunicações processuais e dificultar o acompanhamento do processo.

A função contramajoritária do Poder Judiciário, segundo o Supremo Tribunal Federal (STF), é o exercício da jurisdição constitucional para proteger os vulneráveis⁵ levando esse conceito para Juizados Especiais, as normas que regem esse instituto devem ser interpretadas para proteger os direitos fundamentais dos jurisdicionados hipossuficientes. Nesse sentido, Freitas TS (2023) explica:

Nas sociedades contemporâneas, notadamente marcadas pela heterogeneidade, é importante que os tribunais exerçam uma função jurisdicional contramajoritária, sob pena de inviabilizar o direito das minorias, que, em alguns casos, são minorias apenas quanto à precariedade no acesso a direitos, mas acabam sendo maioria do ponto de vista quantitativo. (FREITAS TS, 2023, p. 338).

Nesse cenário, a adoção do WhatsApp como ferramenta de comunicação processual representa o exercício dessa função na prática, visto que ao utilizar uma tecnologia popular ele pode utilizar a linguagem cotidiana para que a parte entenda e funcionar como um “domicílio virtual”, onde ele é intimado em qualquer lugar, de forma instantânea. Portanto, ao adotar o WhatsApp, os Juizados não apenas modernizam sua gestão, mas cumprem seu papel democrático, pois, conforme reforça Freitas (2023):

Desse modo, decidir em prol de minorias é assegurar a existência da democracia, passando pela compreensão de que um projeto constitucional plural e inclusivo

⁵ BRASIL. STF. ADO 26/DF. Rel. Min. Celso de Mello, p. 142.

demanda um labor judicial hermenêutico-constitucional, a fim de que não acabemos por incorrer em modelos de Estado que permitam a tirania das maiorias. (FREITAS TS, 2023, p. 339-340)

Assim, o uso do WhatsApp deixa de ser uma conveniência administrativa para se tornar um instrumento de irradiação dos efeitos da função contramajoritária, garantindo que a justiça seja acessível e inclusiva para a parcela da população que hoje se encontra à margem do sistema.

Essa concepção de domicílio virtual encontra respaldo jurídico na interpretação conjunta dos artigos 2º e 19 da Lei nº 9.099/1995, que autorizam o uso de qualquer meio idôneo para a realização dos atos processuais em prol da celeridade, da simplicidade e da informalidade. Sob essa ótica, a 'idoneidade do meio' prevista na norma é a chave que permite a recepção do WhatsApp como domicílio virtual: a idoneidade não se resume à funcionalidade técnica, mas à capacidade da ferramenta em garantir a segurança jurídica e a efetiva ciência da parte, requisitos que o aplicativo cumpre ao oferecer criptografia⁶ de ponta a ponta, verificação em duas etapas e confirmação de entrega (WHATSAPP, 2026). Nesse contexto, o Código de Processo Civil (CPC) também permite a utilização dos meios eletrônicos para a prática e a comunicação dos atos processuais (artigos 193, 236 e 246). Tudo, de acordo com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

Esse modelo é chancelado pelo CNJ por meio do Procedimento nº 0003251-94.2016.2.00.0000⁷, reconheceu a validade das intimações via aplicativo, bastando a autorização do jurisdicionado. No âmbito local, essa orientação já era regulada em alguns tribunais, como por exemplo a Instrução Normativa do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) nº 10/2018, que autoriza o uso de ferramentas digitais nos Juizados de Pernambuco.

Nos Juizados Especiais é o ambiente ideal para implantação dessa forma de comunicação, visto que foram criados para reduzir barreiras burocráticas que historicamente

6 A criptografia, em linhas gerais, é um processo em que a mensagem original é embaralhada e enviada ao destinatário com uma chave secreta, onde só ele que possui o código para desembaralhar e receber o texto claro (STALLINGS W, 2015, p. 21).

7 O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ao apreciar o Procedimento de Controle Administrativo nº 0003251-94.2016.2.00.0000, consolidou entendimento no sentido da legitimidade do uso do aplicativo WhatsApp como instrumento de intimação judicial no âmbito dos Juizados Especiais, reconhecendo sua compatibilidade com os princípios estruturantes da Lei nº 9.099/95, especialmente a celeridade, a informalidade e a economia processual. Na ocasião, o CNJ ratificou integralmente a Portaria Conjunta nº 01/2015 do Juizado Especial Cível e Criminal de Piracanjuba/GO, compreendendo a tecnologia digital como mecanismo apto à modernização da prestação jurisdicional e à ampliação do acesso efetivo à justiça.

dificultaram o acesso da população ao Judiciário, assumindo o papel relevante na democratização da justiça. Nesse sentido, destaca-se o trecho de Cappelletti M e Garth B (1988):

Essas reformas nas pequenas causas, embora ainda muito recentes, de certa forma resumem o movimento de Acesso à Justiça, porque elas correspondem a um esforço criativo, abrangente e multifacetado para reestruturar a máquina judiciária envolvida com essas causas. Elas estão atendendo ao desafio crucial de criar órgãos eficazes para a defesa dos direitos do cidadão comum, isto é, para assegurar que os novos e importantes direitos dos indivíduos — especialmente, até agora, consumidores e inquilinos — sejam transpostos dos códigos para o mundo real. Encontramos, aqui, órgãos informais, acessíveis e de baixo custo que oferecem a melhor fórmula para atrair indivíduos cujos direitos tenham sido feridos. Também encontramos procedimentos que oferecem a melhor oportunidade de fazer valer essas novas normas técnicas a favor dos indivíduos em confronto com adversários poderosos e experientes. Os êxitos dessas novas soluções, as quais, como já assinalamos, podem ser usadas em conjunto com reformas que objetivem a proteção dos direitos dos consumidores enquanto classe, podem ter o resultado de alertar as pessoas a respeito de seus direitos e de convencer seus oponentes de que esses direitos não poderão mais ser ignorados. (CAPPELLETTI M e GARTH B, 1988, p.113)

Esse modelo, instituído pela lei nº 9099/1995, foi estruturado para tratar as pessoas com equidade as pessoas, como ensina Cappelletti M e Garth B, “busca da chamada “igualdade de armas” (CAPPELLETTI M e GARTH B, 1988, p.15), exemplo disso, é a inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/1990), que facilita a condução probatória e a condução pelo magistrado. Dito isso, nada mais democrático do que a aplicação efetiva do princípio da igualdade onde historicamente é dominado por quem tem mais poder econômico. E para isso, o Poder judiciário precisa se adaptar as novas formas de interação da sociedade.

10

Segundo a Statista (2025), o número de usuários da internet no mundo atingiu aproximadamente 5,5 bilhões em 2024. Isso, mostra que as tecnologias digitais têm provocado transformações significativas nas instituições públicas, incluindo o Poder Judiciário. Nesse cenário, a utilização do WhatsApp surge como uma ferramenta de intimações acessórias com melhor interação entre o Estado e os cidadãos, visto possibilita reduzir barreiras de comunicação.

Nesse Contexto, Schwab K (2016), na obra *A quarta revolução industrial*, destaca que o WhatsApp é uma ferramenta de amplo alcance e baixo custo, essencial em um “mundo do agora” que exige respostas em tempo real. (SCHWAB k, 2016, p.49, 50). Para que seja utilizado essa ferramenta, a Fundação Getúlio Vargas (FGV, 2025) reforça que a adoção de tecnologia,

exige-se ajustes institucionais e atenção às garantias processuais, como a proteção de dados das pessoas (FGV, 2025, p. 52).

No plano internacional, dialoga diretamente com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes) e o ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura), que posicionam a digitalização como vetor de fortalecimento institucional e promoção da justiça inclusiva. Para desenvolver tais mudanças, Bucci MPD e Coutinho DR (2017) argumentam que a inovação demanda arranjos jurídico-institucionais capazes de suportar transformações organizacionais e de governança (BUCCI MPD e COUTINHO DR, 2017, p. 314).

Todavia, a efetividade do domicílio virtual está condicionada pela total compreensão do destinatário da mensagem. Nesse contexto, a Lei nº 15.263/2025, instituiu a Política Nacional de Linguagem Simples. Ela explica que a administração pública deve obedecer a técnicas como "redigir frases curtas" (art. 5º, II) e "usar palavras comuns, de fácil compreensão" (art. 5º, IV).

Reforçando essa tese, Pires HFM (2021), na sua dissertação "Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS", demonstra através de dados empíricos que a linguagem rebuscada em textos tem a necessidade de releituras e o tempo de processamento da informação muito mais lento, mesmo entre leitores com escolaridade elevada (PIRES HFM, 2021, p.192). Isso mostra que se as pessoas com proficiência têm dificuldades, imagina o hipossuficiente, público-alvo dos Juizados Especiais. Então as intimações pelo WhatsApp têm um potencial inclusivo para esse público hipervulnerável.

Embora a relação entre tecnologia e linguagem simples promova a aproximação entre o Judiciário e a população, a implementação do WhatsApp nos Juizados Especiais enfrenta limites estruturais que demandam cautela para não sobrepor às garantias do devido processo legal.

A colisão entre a busca por celeridade e a proteção de dados pessoais é um desafio, visto que a transmissão da mensagem deve estar de acordo com o artigo 6º da LGPD, principalmente quando se trata da transparência e segurança. Porém, o modelo aqui proposto é o que foi citado no Procedimento nº 0003251-94.2016.2.00.0000, onde a parte autoriza expressamente essa forma de intimação, garantindo a transparência previsto no art. 6º da LGPD. E o uso do WhatsApp utiliza, como já explicado, o uso da criptografia. Com isso o ato processual tem um risco menor

de interceptação ou acessos não autorizados a entrega da mensagem, promovendo assim a segurança da comunicação. Nesse sentido, a mera entrega da mensagem não é suficiente; é indispensável uma regulamentação institucional uniforme, como a Instrução Normativa nº 10/2018 do TJPE, para evitar nulidades e garantir que o sistema não seja vulnerável a fraudes.

Outro desafio para a democratização da justiça é a inclusão digital, a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025) demonstra que 17,6% da população brasileira permanece à margem do sistema por falta de recursos e letramento tecnológico. Se a justiça digital não oferecer suporte a quem possui baixa proficiência, o WhatsApp pode se tornar um novo filtro de exclusão, adicionalmente, a eficiência do canal digital é nula se o conteúdo for incompreensível. Portanto, a Política Nacional de Linguagem Simples (Lei nº 15.263/2025) é o aditivo que busca garantir que o "domicílio virtual" seja, de fato, um instrumento de acesso efetivo e não uma barreira invisível para o hipossuficiente.

Na prática, a adoção do WhatsApp nos Juizados Especiais, serve como ferramenta acessória para o envio de intimações, confirmação de audiências e se for efetivamente estruturado, para orientações às partes, inclusive, com a ajuda da Inteligência Artificial (IA) estabelecendo a comunicação com o jurisdicionado alimentados pelo uso da linguagem simples. Ela também permite que o jurisdicionado tenha um domicílio virtual, acessível a qualquer momento por meio do aparelho celular, diminuindo a perda de prazos por mudanças de endereços não informado nos autos.

12

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa permitiu concluir que a institucionalização do WhatsApp nos Juizados Especiais transcende a mera modernização administrativa, revelando-se como uma resposta estratégica ao principal gargalo identificado: a exclusão de 17,6% da população brasileira (aproximadamente 34 milhões de pessoas) que hoje se encontra à margem do sistema de justiça por barreiras econômicas e geográficas.

O principal achado deste estudo demonstra que a eficácia do "domicílio virtual" é indissociável da Política Nacional de Linguagem Simples (Lei nº 15.263/2025), pois a acessibilidade tecnológica só se converte em inclusão real quando acompanhada pela clareza cognitiva, reduzindo a necessidade de intermediários e o tempo de processamento da

informação judicial. Por outro lado, a investigação identificou desafios críticos que exigem cautela institucional para garantir o equilíbrio entre a celeridade e a segurança jurídica.

A colisão entre a busca por eficiência e a proteção de dados pessoais revela que o Judiciário ainda enfrenta lacunas de conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), especialmente quanto à transparência e à segurança das comunicações em plataformas de terceiros. Sob esse prisma, a mera entrega da mensagem via aplicativo não esgota o dever estatal, sendo indispensável uma regulamentação uniforme que proteja a privacidade do jurisdicionado hipossuficiente.

Ademais, os indicadores estatísticos alertam para o risco de uma nova exclusão digital: para a parcela da população que possui baixa proficiência ou falta de recursos tecnológicos, a imposição do canal digital sem o devido suporte de letramento pode se tornar uma barreira invisível tão excludente quanto as distâncias físicas. Portanto, a tecnologia deve ser um meio de ampliação, e nunca um filtro que substitua o atendimento humano quando este for necessário para a garantia da dignidade.

Em suma, a transição para o domicílio virtual via WhatsApp é juridicamente viável e fundamentada nos princípios da simplicidade e informalidade da Lei nº 9.099/1995 (Art. 2º e 19). Ao aproximar a instituição do cidadão comum através de ferramentas populares e linguagem clara, o Judiciário consolida sua função contramajoritária na proteção de grupos vulneráveis.

13

Como limitação, ressalta-se que este estudo se baseou em revisão normativa e dados secundários, recomendando-se pesquisas de campo futuras para mensurar o impacto direto dessa tecnologia na percepção de satisfação e na taxa de acordos alcançados nos Juizados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 6 jun. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Procedimento de Controle Administrativo nº 0003251-94.2016.2.00.0000. Requerente: Gabriel Consiglierio Lessa. Requerido: Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Goiás. Relatora: Conselheira Daldice Santana. Brasília: CNJ, 23 jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rda/article/view/79037/75857>. Acesso em: 4 jun. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 set. 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 10 mai. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 2 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 4 jun. 2026.

BRASIL. Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 14 nov. 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/lei/l15263.htm. Acesso em: 9 jun. 2026.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão n. 26. Relator: Ministro Celso de Mello. Brasília, DF: STF, 2019. Disponível em: <https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/ADO26VotoRelatorMCM.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2026.

BUCCI MPD, COUTINHO DR. Arranjos jurídico-institucionais da política de inovação tecnológica. In: COUTINHO, Diogo Rosenthal; FOSS, Maria Carolina; MOUALLEM, Pedro Salomon B. (org.). *Inovação no Brasil: avanços e desafios jurídicos e institucionais*. São Paulo: Blucher, 2017. p. 313-340.

CAPPELLETTI M, GARTH B. Acesso à justiça. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Recomendação nº 144, de 2023*. Dispõe sobre o uso de linguagem simples no Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233>. Acesso em: 4 jun. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). WhatsApp pode ser usado para intimações judiciais. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/whatsapp-pode-ser-usado-para-intimacoes-judiciais/>. Acesso em: 4 mar. 2026.

FLORES JH. *A (re)invenção dos direitos humanos*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2009.

FREITAS TS. Jurisdição constitucional comparada ítalo-brasileira: em busca de um modelo democraticamente adequado. 2023. p. 333-344.

FREITAS TS. O direito fundamental à memória: reflexões filosóficas sobre o perdão a partir da realidade brasileira. In: VEIGA, Fábio da Silva; LOPES, Dulce; XAVIER, João Proença (coord.). *Estudos de Direito Luso-Brasileiro*. Coimbra: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos – IBEROJUR, 2023. p. 334-343.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. *Direito digital*. São Paulo: FGV, 2025. Disponível em: <https://justica.fgv.br/sites/default/files/2025-08/direito-digital.pdf>. Acesso em: 1 set. 2025.

KELSEN H. *Teoria pura do direito*. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Nova York: ONU, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 11 mar. 2026.

PESQUISA NACIONAL DA DEFENSORIA PÚBLICA. *Pesquisa Nacional da Defensoria Pública*. 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/download/pesquisa-nacional-da-defensoria-publica-2025-ebook.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2026.

PIRES HFM. *Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS*. 2021. 263 f. Dissertação (Mestrado em Design) – Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

SCHWAB K. *A quarta revolução industrial*. São Paulo: Edipro, 2016.

STALLINGS W. *Criptografia e segurança de redes: princípios e práticas*. 6. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

STATISTA. *Global number of internet users 2005–2024*. 2025. Disponível em: <https://www.statista.com/statistics/273018/number-of-internet-users-worldwide/>. Acesso em: 6 maio 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO (TJPE). Instrução Normativa TJPE nº 10, de 20 de abril de 2018. Dispõe sobre intimações dos Juizados pelo WhatsApp. *Diário de Justiça Eletrônico*, Recife, 24 abr. 2018. Disponível em: https://portal.tjpe.jus.br/web/seguranca/regulacoes/voltar-regulacoes-do-processo-judicial-eletronico/-/document_library/kM6t9U5ThARw/view_file/2360745. Acesso em: 4 jun. 2026.

VAN DER RIJT JW. Inherent dignity, contingent dignity and human rights: solving the puzzle of the protection of dignity. *Erkenntnis*, Dordrecht, v. 82, p. 1321-1338, 2017.

WHATSAPP. *Política de Privacidade*. 2026. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/privacy>. Acesso em: 4 jun. 2026.